

致：各代理人  
年 5 月 10 日

发布日期：2018

## SV 2018 非自愿更改及退票政策

根据 SV 文件号 201801281 及 201803201 关于非自愿更改及退票政策。在非自愿情况下，可免费更改一次或办理全额退款，由出票方操作。从今日起，请各代理人按照本文件执行非自愿更改及退票政策。

### 1. 非自愿类别

- (1) 航班取消；
- (2) 航班变动（提前或推后 2 小时以上）；
- (3) 航班变动影响到前序或后序航班（包括航变时间在 2 小时内）；
- (4) 航班延误 2 小时以上；
- (5) 死亡和病退。

### 2. 非自愿处理：

#### (1) 航班取消/变动，代理可自行免费换开一次或办理全额退款，满足以下条件：

- (a) 新的订座必须跟原机票同舱位，同行程；
- (b) 新的订座必须是离受影响航班最接近的航班（提前或推后）
- (c) 必须在 FE 项备注原因（例如：INVOL REISS DUE TO SV374/08AUG DELAY 3 HOURS）
- (d) 必须在航班起飞前完成换开/退票，否则视为违规操作，航班起飞后不允许做非自愿换开/退票；
- (e) 必须保存编码的历史记录和航变记录以便审计后续查阅；
- (f) 发生不可抗力（天气，罢工，安全问题等）的情况下，不可退的税金（E3,DU）不允许退款。

#### (2) 死亡和病退，代理可自行办理全额退款，满足以下条件：

- (a) 提供死亡或严重疾病证明，必须是正规医院开立的证明，阿拉伯语版或英文版，不接受中文版；
- (b) 保存所有相关资料以便审计后续查阅；
- (c) 必须在航班起飞前办理退票。

### 3. 重要提示：

- (1) 不允许更改至其它航空公司的航班，仅允许更改 SV 航班，代码共享航班不适用。
- (2) 不允许更改行程，转机点可变，例如 RUH 转机改为 JED 转机，反之亦然。

(3) 部分使用机票非自愿退票，按照 NUC 来计算而非减去单程价格。例如 CAN-JED-CAN，CAN-JED 已经使用，JED-CAN 发生非自愿，那么已使用票价只需减去 CAN-JED 的 NUC，剩下的 JED-CAN 的 NUC 价格可退给乘客。

如有任何疑问，欢迎联系我们！

广州办事处：020-38692700

邮箱：[canrrsv@saudia.com](mailto:canrrsv@saudia.com)

上海办事处：021-63410671

邮箱：[chchen@saudia.com](mailto:chchen@saudia.com)

北京办事处：010-85655903

邮箱：[wzhai@saudia.com](mailto:wzhai@saudia.com)

感谢关注，顺祝商祺！